

PELAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR)

Nur Azizah Nurdin

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar

Herlina Sakawati

Staf Pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar
Jl. A.P. Pettarani Kampus UNM Gunung Sari Baru Makassar
Email: mappakanro@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas proses pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat serta untuk mengetahui hubungan pelayanan dan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dengan menggunakan metode kuantitatif. Jumlah seluruh Aparatur Sipil Negara yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 orang dan jumlah sampel pada masyarakat yang menerima pelayanan sebanyak 71 orang dengan penarikan sampel menggunakan teknik random sample dengan rumus slovin. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner (angket) dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskripsi presentase, analisis korelasi dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima berarti adanya hubungan yang signifikan antara Standar Operasional Prosedur dan kepuasan masyarakat. Adapun rekomendasi dari penelitian ini adalah setiap Aparatur Sipil Negara harus mengetahui bahwa pentingnya mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam bekerja agar efektivitas proses pelayanan dapat diberikan dengan maksimal sesuai dengan harapan masyarakat yang menerima pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia menganut sistem desentralisasi yang dimana penyerahan kekuasaan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah guna tercapainya pelayanan yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Adanya sistem desentralisasi membuat pemerintah daerah lebih cepat merespon kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik di titik beratkan kepada pemerintah untuk memenuhi kebutuhan setiap masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya mencakup tiga aspek antara lain pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administratif. Salah satu pelayanan administratif yaitu jenis pelayanan yang berupa pencatatan, disposisi dan tata usaha yang lainnya, dimana secara keseluruhan akhir berupa dokumen, misalnya KTP, akte kelahiran dan akte kematian.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa

negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar merupakan salah satu penyelenggara pelayanan administrasi, pelayanan yang meliputi pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil. Pendaftaran kependudukan seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Penerbitan Kartu Keluarga (KK), dan penerbitan surat pindah. Sedangkan pencatatan sipil meliputi penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, perubahan akta, pengangkatan anak, pengesahan anak dan perubahan nama.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sebagai penyedia layanan publik, memiliki kewenangan sebagai

penyelenggara pelayanan dokumen kependudukan yang diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar pengunjung dalam satu hari berjumlah kisaran 250 orang, yang bermacam-macam pengurus ada yang mengurus KTP, Kartu Keluarga (KK), akte kelahiran serta akte kematian. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan pada tanggal 02 bulan Maret 2020 diketahui bahwa pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar terlihat masyarakat yang padat berdatangan untuk menerima berbagai pelayanan sehingga harus berdesak-desakan dan menjadikan kondisi ruangan pelayanan sempit selain itu pelayanan yang diberikan oleh beberapa pegawai kurang ramah.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan salah satu masyarakat mengeluhkan pelayanan

yang diberikan oleh pegawai yang sangat membuang-buang waktu dan pengerjaan salah satu pelayanan waktu tunggu yang sangat lama yaitu kurang lebih empat minggu dalam pelayanan KTP-Elektronik yang selalu mengatakan bahwa blangko habis atau jaringan offline sehingga membuat masyarakat menunggu lama. Permasalahan seperti inilah secara tidak langsung mempengaruhi pelayanan publik maupun kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vera Suzana yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun”. Adapun hasil dari penelitiannya menunjukkan seluruh instrumen valid dan variabel. Koefisien determinasi r^2 99,8% perubahan variabel pada kepuasan masyarakat (Y) dapat diterangkan oleh kualitas pelayanan (X). Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Penelitian terdahulu lainnya yang dilakukan oleh Ayudini Samudri yang berjudul “Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar”. Adapun hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa secara umum Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dengan menggunakan teori yang dikemukakan Payne yakni sumber daya manusia, proses pelayanan, sarana dan prasarana sudah berkualitas namun belum maksimal.

Berdasarkan kajian dan masalah yang diuraikan dilatar belakang, maka peneliti tertarik untuk menggali mengenai pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, serta dua penelitian terdahulu yang menjadi referensi peneliti untuk melakukan penelitian, namun ada beberapa perbedaan seperti lokus, fokus dan teori yang digunakan. Sehingga peneliti mengangkat judul yaitu “Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar).

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana efektivitas proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat yang berurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?
3. Bagaimana hubungan pelayanan dan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penulisan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa efektivitas proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang berurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

3. Untuk mengetahui hubungan pelayanan dan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi kalangan mahasiswa, khususnya mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara sebagai bahan referensi dalam kajian ini.
2. Manfaat Praktis
 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar untuk terus meningkatkan pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman (Hayat, 2017, hal. 01) , bahwa pelayanan publik adalah:

“Kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat

memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawab terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.”

Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani, 2011, hal. 128) adalah:

“sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah oleh terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak tertarik pada suatu produk secara fisik.”

Lembaga Administrasi Negara (Hardiyansyah, 2018, hal. 66) membuat beberapa kriteria pelayanan yang baik dapat dilihat dari indikator-indikatornya antara lain meliputi: 1) prosedur, 2) kejelasan dan kepastian, 3) keamanan, 4) keterbukaan, 5) efisiensi, 6) ekonomis, 7) keadilan

yang merata, 8) ketepatan waktu dan kriteria kuantitatif.

2. Konsep Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Nomor 63/2004 sebagai berikut:

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama

golongan, gender dan status ekonomi.

- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. (Ratminto & Winarsih, Septi, 2015)

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh sebab itulah setidaknya mengandung asas-asas antara lain, sebagai berikut:

- a. **Hak dan kewajiban,** baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. **Pengaturan** setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan

tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.

- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi/lembaga pemerintah “terpaksa harus mahal”, maka instansi/lembaga pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Ibrahim, 2008)

3. Konsep Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP menurut pandangan Tambunan (Mukti et al., 2017) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses

yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis.

Menurut Stupp (Semil Nurmah, 2018, hal. 118) ada beberapa bentuk dan kriteria pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP), yaitu:

- a. *Simple Steps*. Prosedur yang singkat dan tidak membutuhkan banyak keputusan yang ditulis. SOP ini dianut oleh perusahaan yang memiliki pekerjaan yang tidak terlalu banyak.
- b. *Hierarchical Steps*. Bentuknya cukup panjang lebih dari 10 langkah, tetapi tidak terlalu banyak keputusan.
- c. *Graphic Format*. Bentuk ini sama seperti *Hierarchical Steps*, yaitu cukup panjang lebih dari 10 langkah tetapi tidak terlalu banyak keputusan. Perbedaannya terletak dalam penyampaian, *Graphic Format* berisikan suatu grafik, gambar, diagram untuk mengilustrasikan apa yang menjadi tujuan dari suatu prosedur.

d. *Flowchart*. Prosedur yang memiliki banyak keputusan, dapat ditulis dalam bentuk ini. *Flowchart* merupakan grafik sederhana yang menjelaskan langkah-langkah dalam membuat keputusan. Hal yang harus diperhatikan dalam pembuatan *Flowchart* ini yaitu, pemakaian simbol-simbol dalam penjelasannya, karena symbol-simbol ini memiliki arti dan makna yang berbeda.

Menurut Santoso (Gabriele, 2018) SOP terdiri dari tujuh hal pokok yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja dan batasan ketahanan.

1. Efisiensi
2. Konsistensi
3. Minimalisasi Kesalahan
4. Penyelesaian Masalah
5. Perlindungan Tenaga Kerja
6. Peta Kerja
7. Batasa Pertahanan

4. Konsep Kepuasan Masyarakat

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan masyarakat

yaitu: a) Prosedur Pelayanan; b) Persyaratan Pelayanan; c) Kejelasan Petugas Pelayanan; d) Kedisiplinan Petugas Pelayanan; e) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan; f) Kemampuan Petugas Pelayanan; g) Kecepatan Pelayanan; h) Keadilan Mendapatkan Pelayanan; i) Kesopanan dan Keramahan Petugas; j) Kewajaran Biayan Pelayanan; k) Kepastian Biaya Pelayanan; l) Kepastian Jadwal Pelayanan; m) Kenyamanan Lingkungan; n) Keamanan Pelayanan. (Harbani, 2011)

Menurut (Semil Nurmah, 2018, hal. 137–159) ada 10 (sepuluh) aspek kepuasan masyarakat yaitu, sebagai berikut:

1. Keramahan Petugas
2. Ketetapan Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Kenyamanan
5. Kecapatan Pelayanan
6. Keadilan Pelayanan
7. Kerja Sama Petugas
8. Jadwal Pelayanan
9. Kemudahan Proses
10. Kejelasan Informasi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, dimana penelitian ini dilakukan untuk meneliti sampel dari suatu populasi. Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan kuesioner/wawancara.

Jenis dalam penelitian ini yaitu penelitian *asosiatif* dengan bentuk hubungan kasual. Penelitian *asosiatif* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Sementara hubungan kausal merupakan hubungan sebab akibat, bila X maka Y, yaitu bila pelayanan kepada masyarakat baik, maka masyarakat akan merasa puas.

Variabel penelitian ini, dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas atau biasa juga disebut *variabel independent*. Variabel bebas merupakan variabel variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah Standar Operasional Prosedur (X) dengan indikator sebagai berikut:

a. Efisiensi

- b. Konsistensi
- c. Minimalisasi Kesalahan
- d. Penyelesaian Masalah
- e. Perlindungan Tenaga Kerja
- f. Peta Kerja
- g. Batasan Pertahanan

2. Variabel Terikat

Variabel terikat atau biasa juga disebut *variabel dependent*. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y), dengan indikator sebagai berikut:

- a. Keramahan Petugas
- b. Ketetapan Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Kenyamanan
- e. Kecepatan Pelayanan
- f. Keadilan dalam Pelayanan
- g. Kejelasan Petugas
- h. Jadwal Pelayanan
- i. Kemudahan Proses
- j. Kejelasan Informasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan *SPSS Versi 16* menyatakan bahwa nilai korelasi atau hubungan antara Standar Operasioanl

Prosedur dan kepuasan masyarakat sebesar 89,5% sedangkan sisanya 10,5% memiliki hubungan dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan, terdapat pada teori Purnamasari (2015:16) yang terdiri dari 7 indikator yaitu memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasiannya secara praktis, mengentahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi, menjaga tingkat kinerja pada masing-masing unit kerjanya, memperbaiki kualitas atau peforma pegawai, memastikan efisiensi tiap-tiap aktivitas operasional, memberikan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga semua karyawan menyadari akan tanggung jawab pekerjaan, memahami dan mengetahui hak dan kewajibannya.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa Standar Operasional Prosedur memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian ini di dukung oleh Ekotama (2015:41) mengatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat untuk menyederhanakan proses

pelayanan supaya hasilnya optimal tetapi efektif. Hal ini menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur ditentukan adanya hubungan hal pokok Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan indikator yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja dan batasan ketahanan. Berdasarkan nilai determinasi tersebut dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Efektivitas proses pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar memberikan sangat baik. Hal ini membuktikan bahwa efektivitas proses pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur sudah berjalan dengan baik.
2. Kepuasan masyarakat memberikan kategori puas. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat puas

terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

3. Pelayanan publik dan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar memiliki hubungan. Hal ini membuktikan semakin baiknya efektivitas proses pelayanan yang diterima masyarakat maka semakin puas dengan pelayanan tersebut.

SARAN

Adapun beberapa saran yang dikemukakan dalam penelitian ini berdasarkan kesimpulan hasil penyajian data dan pembahasan yang telah diuraikan, yaitu sebagai berikut:

1. Efektivitas proses pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur berada pada kategori baik, meskipun masih terdapat indikator yang mesti ditingkatkan seperti meminimalisasi kesalahan dan kenyamanan dalam hal ini adalah kesalahan-kesalahan yang terjadi setiap proses pelayanan pegawai harus lebih cekatan supaya terhindar dari kesalahan setiap memberikan pelayanan serta kenyamanan masyarakat dalam menerima

pelayanan dalam ini, sarana dan prasarana harus lebih memadahi seperti ruang tunggu harus lebih diperluas.

2. Hubungan antara efektivitas proses pelayanan dan kepuasan masyarakat membuktikan bahwa semakin baik proses pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat sehingga diharapkan pegawai terus meningkatkan efektivitas proses pelayanan yang diberikan agar masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Sumber Buku

- Donni, Priansa, J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima* (Cetakan 1). Bandung Alfabeta, cv.
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada. 2018.
- Harbani, P. (2011). *Teori Administrasi Publik* (cetakan 3). Bandung. Alfabeta, cv.
- Hardiyansyah, D. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Cetakan 1).

- Yogyakarta. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (Cetakan 2). Depok. PT. Raja Grafindo persada.
- Ibrahim, H. A. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung. Mandar Maju, cv.
- Mukti, T. C., Manajemen, P., Ekonomi, F., & Islam, U. (2017). *PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)*. 2(1), 14–26.
- Mulyadi, D. D., Gedeona, T. H. D., & Muhammad, A. N. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik* (E. D. Jubaedah & E. D. Yustiono (ed.); Cetakan 1). Bandung. Alfabeta, cv.
- Puspowarsito. (2008). *Metode Penelitian Organisasi* (Cetakan 3). Bandung. Humaniora.
- Rakhmat, D. (2009). *Teori Administrasi dan Manajemen Publik* (Cetakan satu). Jakarta. Pustaka Arif.
- Ratminto, & Winarsih, Septi, A. (2015). *Manajemen Pelayanan* (Cetakan XI). Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Semil Nurmah, D. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah* (D. Burhan Bungin (ed.); cetakan 1). Depok. Prenadamedia Group.
- Purnamasari, Evita P. (2015). *Panduan Menyusun Standard Operating Procedure (SOP)*. Yogyakarta:Kobis.
- Ekotama, S. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP*, Yogyakarta: MedPress.
- Tathagati, A. (2014). *Steb by Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*, Yogyakarta: Efata Publishing.

2. Sumber Skripsi dan Jurnal

- Nugraheni, Ahaditya Zulfi. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat diKantor Kecamatan Mugdikid*. Universitas Negeri Yogyakarta.

- Nurhasima. (2019). *Pelayanan Kesehatan Home Care Dottoro'ta dan Kepuasan Masyarakat (Pada Puskesmas Kassi-kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar)*. Universitas Negeri Makassar.
- Mansyur, Sastrio. (2013). *Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik*. JURNAL ACADEMICA Fisip Untad, 5.
- Syam, Shofiana. (2020). *Pengaruh Efektivitas dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur*. 4(2)
- Fatmawati & Dandi, R. (2015). *Studi Literasi Pengaruh Penerapan Pembelajaran Model Savi yang Menggunakan Metode Brainstorming Terhadap Konsistensi dan Peningkatan Kemampuan Kognitif*. IV
- Aldini, F. (2017). *Pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) Sertifikasi Halal oleh Majelis Ulama Indonesi (MUI) Riau (Studi Kasus Usaha Katering diKota Pekanbaru)*. 4 (1)
- Fikri, D. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat diKecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung*. Skripsi. FISIP UNPAS
- Sulistiani, S, A. (2016). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan*. 4
- Trio, S. (2016). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)*. 4(2)
- Suci, A. (2013). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan*. Universitas Brawijaya
- 3. Undang-Undang dan Internet**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).

<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/academica/article/viewFile/2259/1460>

http://repository.upi.edu/14867/16/SPA_1005771_Appendix7.pdf

<http://ledhyane.lecture.ub.ac.id/files/2013/04/tabel-t.pdf>

